第 **5043** 號公告

《支付系統及儲值支付工具條例》
儲值支付工具持牌人監管指引

金融管理專員根據第 54(1A)(b)條發出的指引

2016 年 9 月

內容

1. 引言

1.1. 香港金融管理局(金管局)發出的《儲值支付工具持牌人監管指引》(《指引》)是根據《支付系統及儲值支付工具條例》(《支付條例》)第 54(1A)(b)條而發出的指引。《指引》旨在闡述金管局在評估儲值支付工具持牌人(持牌人)是否遵守相關監管要求時所採納的高層次監管原則。

1.2. 持牌人應盡力遵循《指引》所闡述的原則和要求，務求符合《支付條例》所列載的相關法定義務或其他有關規定。更重要的是，持牌人不應只遵循《指引》字面上的要求，更應信守《指引》所列載的規定背後的精神。

1.3. 為了讓持牌人更深入了解在應用《指引》所列載的原則時應達到的相關標準，金管局會在必要時發出《應用說明》及《常見問題》，詳細闡釋《指引》的特定章節。

2. 主要業務及財政資源

2.1. 引言

2.1.1. 《支付條例》附表 3 第 2 部第 1 段規定持牌人的主要業務須是根據某牌照發行儲值支付工具或促進發行儲值支付工具。第 2 部第 2 段訂明有關運作儲值支付工具計劃的財政資源的最低發牌準則。本章列載持牌人就這兩方面須遵守的高層次原則性規定。

2.2. 主要業務規定

2.2.1. 持牌人一般可從事能為其主要業務增值或為儲值支付工具使用者提供更佳服務的活動。為確保該等活動不會大為干擾其主要業務或影響其對主要業務的專注，持牌人應進行適當的風險評估，以確保能有效識別、監察及管理所有有關風險，以及確保不會影響儲值支付工具的安全、效率及使用者的利益。有關風險評估的文件應妥善保存，以供獨立人士(如內部核數師、外聘核數師或金管局)定期查閱。若持牌人預期某項新活動可能會引起公眾關注或有潛在信譽影響，應通知金管局其有關計劃。

2.2.2. 為免引起疑問，持牌人不得進行金融中介活動，亦不得進行《證券及期貨條例》、《強制性公積金計劃條例》或《保險公司條例》下的受規管活動。其他類型的非支付金融相關活動(如借款及金融中介活動)一般亦不會獲准進行。

2.3. 財政資源規定

2.3.1. 持牌人必須令金融管理專員確信：

(i) 其已繳股本不少於 25,000,000 港元或以金融管理專員批准的其他貨幣計值的相等款額；或

(ii) 其擁有相等於或超逾 25,000,000 港元的其他財政資源。

2.3.2. 《支付條例》所列明有關財政資源的準則只屬最低要求。作為一般原則，持牌人應能證明其財政資源足以讓其以安全、有效率及可持續的方式落實其經營模式，不會影響儲值支付工具使用者的利益。

2.3.3. 為使儲值支付工具使用者的利益在任何時間都能得到保障，持牌人須證明若其決定撤出儲值支付工具業務，將有充足的財政資源以容讓其有序撤出市場，並順利退款予用戶。

2.3.4. 若金管局在考慮持牌人的業務規模及複雜程度後，認為必須施加較高的財政資源規定，以確保有關持牌人有能力履行其在《支付條例》下的規管義務，則金管局可能會施加較高的財政資源規定。

2.3.5. 就財政資源規定下的財政資源 (即 25,000,000 港元的最低財政資源規定，但若金管局施加了較高的財政資源規定，則該較高的規定)，持牌人只應用於其業務活動,而不應用於與其相關公司或有關各方(包括股東、董事及高級管理層員工)的任何交易。

3. 企業管治

3.1. 引言

3.1.1. 《支付條例》第 8O(1)條規定持牌人須確保所發行的任何儲值支付工具是以安全而有效率的方式運作。《支付條例》第 8Q 條規定持牌人須確保符合附表 3 所列的所有最低準則。附表 3 第 2 部第 5 段規定持牌人須有適當的風險管理政策及程序，以管理其營運儲值支付工具業務所產生的風險，而該等政策及程序須與有關計劃的規模和複雜程度相符。

3.2. 企業管治

3.2.1. 持牌人須有穩健的管治安排，以能有效作出決策，以及妥善管理及管控其業務和運作所產生的風險。有關安排應包括清晰的組織架構，並附有清楚界定、具透明度及貫徹的職責分配，並應有有關決策程序、匯報渠道、內部匯報及通訊程序的清晰文件紀錄。

3.2.2. 持牌人的董事局應對持牌人的儲值支付工具的穩健運作與審慎管理負有最終責任。因此，持牌人董事局的責任、組織、運作及組成必須清楚界定及以文件記錄。

3.2.3. 董事局應有足夠人數及適當的成員組合，以確保有充足的制衡及集體專門知識，以作出有效及客觀的決策。各機構董事局的規模及組成視乎持牌人的規模、複雜程度及其業務性質和範圍而有所不同。作為反映有充足制衡的一般基準，董事局通常應有三分之一的成員為獨立非執行董事。

3.2.4. 董事局應為其本身的工作清楚界定適當的內部管治方法及程序，並設有措施確保該等方法得到遵從，並且作定期檢討以求持續改進。

3.2.5. 董事局對持牌人的整體穩健情況負有最終責任，而委任能幹的管理層是確保業務穩健及有效管理的關鍵。董事局應與高級管理層團隊(高級管理層)合作，以達到上述目標，而高級管理層則向董事局負責。

3.2.6. 高級管理層負責按照董事局設定的業務策略、政策、風險承受水平及轉授的權力，有效及審慎地管理持牌人的業務。

3.3. 高級人員及控權人須為適當人選

3.3.1. 《支付條例》第 8ZZV 條規定任何人除非獲得金融管理專員同意，否則不得成為任何持牌人的行政總裁或董事。《支付條例》第 8ZZF 及 8ZZG 條規定任何人要成為持牌人的控權人，須得到金融管理專員的同意。《支付條例》附表 3 第 2 部第 3 及 4 段規定行政總裁、董事、控權人及經理須為適當人選，並具有適當的知識及經驗實施儲值支付工具計劃或該計劃的日常管理。金管局在考慮持牌人的行政總裁、董事、控權人及經理是否適當人選時，會計及的因素包括有關人士的誠信、是否願意秉持專業操守及良好的行業慣例，以及其能力。下文第 3.3.2 至 3.3.4 段列載金管局就持牌人的行政總裁、董事、控權人及經理須為適當人選的一般要求。申請人有責任證明其為擔任有關崗位的適當人選。

3.3.2. 董事及行政總裁

3.3.2.1. 鑑於董事及行政總裁負有領導責任，因此在評估某人是否該等崗位的適當人選時，會考慮其誠信及能力。一般而言，這會從其相關知識、經驗、判斷力及領導素質等方面作出考量。同時，亦會評估該等人士對相關儲值支付工具業務投入充足時間及關注的承諾及能力。視乎持牌人的業務規模及複雜程度而定，有關人士就這幾方面要求須達到的標準會有所分別。

3.3.3. 控權人

3.3.3.1. 在評估控權人是否適合人選時，主要考慮因素之一是控權人對有關計劃使用者及潛在使用者的利益的潛在影響。這一點需要按每宗個案本身的情況來衡量。一般的假定是控權人對持牌人的影響力越大，對控權人符合準則所要求的標準便會越高。控權人是否願意及有能力與其

他控權人及管理層團隊合作，亦是主要考慮因素之一。

3.3.3.2. 根據《支付條例》附表 3 第 3(1)條，持牌人應設有適當及周全的管控制度，以確保金融管理專員獲知會其每名控權人的身分。

3.3.4. 經理

3.3.4.1. 在評估經理是否適合人選時，會應用就董事及行政總裁設定的相若原則，但會因應經理負責的具體業務或管控範疇作出評估。根據《支付條例》附表 3 第 3(3)條，持牌人設有適當及周全的管控制度，以確保其每名經理均是擔任有關職位的適當人選。

3.3.4.2. 持牌人應設有適當及周全的管控制度，以確保金管局獲通知包括以下各項在內的事宜：(a)某名經理的委任日期；(b)委任的經理所涉及的持牌人的事務或業務詳情；以及(c)其後的任何變動。有關通知須於某人成為或停止作為持牌人的經理或與該等委任相關的任何變動之日後 14 日內作出。

3.4. 外判

3.4.1. 從良好管治的角度而言，雖然持牌人可向服務提供者(包括獨立第三方、聯繫公司或持牌人集團內的公司)外判其運作，但持牌人(包括其董事局成員、行政總裁及有關經理及高級人員)仍須對符合《支付條例》下的監管義務及金管局不時指明的其他有關監管規定(包括指引)負全責。

3.4.2. 為確保儲值支付工具以安全及具效率的方式運作，持牌人應對外判活動的質素及安全(包括可靠性、穩健性、穩定性及可用性)，以及服務提供者持有的資料的完整性及保障負有最終責任。持牌人應對外判活動保留最終控制權，並保留對其使用者的義務。

3.4.3. 持牌人外判其任何運作或功能時，應(a)妥善籌劃外判安排，包括進行全面的風險評估，以識別及評估涉及的所有風險；外判的安排應能確保所有已識別的重大風險(包括業務受干擾的風險)在推出前已得到周全的管理；以及外判安排不會影響其內部管控的成效，或損害儲值支付工具使用者的利益；(b)妥善實施外判安排，包括對服務提供者進行

適當的盡職審查；進行適當測試以確保所提供的服務完全符合所協定的效能標準；與服務供應商訂立適當的外判協議，清楚列明外判安排及相關的權利與義務；以及妥善轉移有關運作或功能，以確保順利過渡；以及(c)持續妥善管理外判安排，包括對外判的運作或功能進行適當的定期質量檢討，以確保所提供的服務繼續完全符合所協定的效能標準，發現的所有缺失都已妥為糾正；進行適當的定期風險評估，以確保在持續基礎上妥為識別、評估及周全管理所有重大風險；以及每隔一段適當時間檢討外判協議，以評估應否重新商討及更新有關協議，從而使其與當前市場標準一致，以及應對持牌人業務策略的轉變。

3.4.4. 持牌人應確保外判安排符合《個人資料(私隱)條例》(「《私隱條例》」)及個人資料私隱專員公署(「私隱公署」)不時發出的任何相關實務守則、指引及最佳做法。

3.4.5. 外判不應妨礙有關主管當局的審查人員及持牌人的內部及外聘核數師取用資料。持牌人應確保設有周全及有效的安排，以便利獲授權第三方(例如持牌人的內部核數師、外聘核數師/評估員及金管局)進行已宣布及未經宣布的現場及非現場審查。

3.5. 高級管理層的所在地

3.5.1. 《支付條例》第 8ZZU(2)條規定持牌人的行政總裁及候補行政總裁須為通常居於香港的個人。持牌人應確保這項規定持續地得到遵守。此外，持牌人的高級管理層，以及負責持牌人的計劃操作、資訊科技系統、財政管理、管控及風險管理、合規及內部審計的主要人員基本上都應駐於香港。然而，視乎持牌人業務的性質、規模及複雜程度，以及組織架構，高級管理層的部分成員或可駐於香港以外地區，惟須有妥善的安排，以能適時回應金管局。

4. 一般風險管理及內部管控制度

4.1. 引言

4.1.1. 《支付條例》附表 3 第 2 部第 5 段規定持牌人須訂有適當的風險管理政策及程序，以管理運作其儲值支付工具計劃所產生的風險，而該等政策及程序須與計劃的規模和複雜程度相符。本章列載有關持牌人的一般風險管理及內部管控制度的規定的高層次原則。

4.2. 風險管理

4.2.1. 持牌人應有與其運作的性質、規模及複雜程度相符的有效風險管理框架，以助確保妥為識別、監察及管理各項風險。有關風險管理框架應經董事局批准。持牌人應能證明其有專責人力資源監督其風險管理及內部管控程序的質素，而該等人力資源應具備充足專業知識、經驗及獨立性。

4.3. 內部管控

4.3.1. 持牌人必須設立穩健的內部管控制度，以促進有效及具效率的運作、保障資產、提供可靠的財政及管理資訊、防範或及早偵測到異常情況、欺詐及錯誤，以及確保遵從有關法定規定、監管規定及內部政策。

4.4. 合規及內部審計部門

4.4.1. 持牌人應維持有效的(i)合規部門；以及(ii)內部審計部門，以確保遵從所有適用的法定及監管規定，以及其本身的政策、程序及管控措施。除其他因素外，金管局會根據以下各項評估持牌人的合規及內部審計部門的質素：(i)是否有清晰及得到董事局層面支持的管治框架，以確保有有效的政策及充分授權以履行職能；(ii)相關的專業知識及經驗；(iii) 獨立於業務單位；(iv)可不受限制地直接與董事局接觸；(v)合規審查及內部審計計劃的涵蓋範圍、全面性及成效；以及(vi)在發現有

違規或其他管控缺失時採取及時及積極的糾正措施的能力。

4.4.2. 合規部門不應由內部審計部門替代。在特殊情況下，若以持牌人的業務規模而論，不一定能支持成立獨立部門，持牌人應向金管局提出令其滿意的、不會削弱管控措施成效的有效替代安排(例如就外部審計部門聘用外部服務) 。

4.5. 向監管機構匯報

4.5.1. 持牌人應有有效的程序以確保能就金管局的要求及時向其提交準確的數據及資料。

4.5.2. 持牌人應設有有效的政策及程序，以確保及時向金管局匯報：(i)對其業務、運作、資產、風險或信譽有重大不利影響的事件；以及(ii)持牌人或其高級人員或僱員違反任何法定及監管規定的情況。

5. 資訊及會計系統

5.1. 引言

5.1.1. 《支付條例》第 8O 條規定持牌人必須確保其儲值支付工具以安全而有效率的方式運作，以期盡量減低對該工具發揮功能造成干擾的可能性。本章列載對持牌人的資訊及會計系統的規定的高層次原則，有關系統及制度對持牌人的儲值支付工具計劃的暢順運作具關鍵作用。

5.2. 資訊及會計系統

5.2.1. 持牌人應設立穩健的資訊及會計系統，以(i)及時及準確記錄所有業務活動；(ii)提供優質的管理資訊，從而能以有效及具效率的方式管理業務及運作；以及(iii)保存適當的審計紀錄，以證明管控措施的成效。

5.2.2. 持牌人應妥為保存帳冊及帳目，以及遵照香港所有適用的監管申報規定及會計標準編製財務報表及申報表。

5.2.3. 持牌人應就其資訊及會計系統設立充足的備用設施及災難復原安排。

5.3. 備存紀錄

5.3.1. 持牌人應設有周全的備存紀錄政策及制度，以就其帳冊、帳目、管理層決策及業務活動(包括使用者的交易)保存準確及充足的紀錄。有關紀錄應保存一段符合相關法律及規定要求的足夠長的時間。

5.4. 資料保障

5.4.1. 持牌人應設有周全的政策、措施及程序，以保障其資訊及會計系統、數據庫、帳冊及帳目，以及其他紀錄及文件，防範未經授權存取、未經授權檢索、干擾及濫用的情況。

5.5. 位於香港以外的資訊及會計系統

5.5.1. 持牌人如有位於香港以外的業務運作、資訊及會計系統，應設有有效安排，以能讓獲授權人士(包括金管局)對其系統進行定期及特別的現場或非現場審查。有關安排應容許獲授權人士不受限制地進入持牌人位於香港以外的處所及系統，以及應就有關安排取得有關地區的主管當局(如有)的必要指明同意。

6. 儲值金額及工具按金的管理

6.1. 引言

6.1.1. 《支付條例》附表 3 第 2 部第 7 條列載有關保障及管理儲值金額及工具按金，持牌人必須符合的最低準則。本章列載有關保障及管理儲值金額及工具按金的高層次原則及規定。

6.2. 一般原則

6.2.1. 持牌人應設立有效及穩健的制度，以保障及管理儲值金額及工具按金，從而確保所有資金都只撥作指明用途；屬於儲值支付工具使用者的資金得到保障，在任何情況下都不受儲值支付工具發行人的其他債權人提出的申索影響，亦不會受其運作及其他相關風險所影響。

6.3. 儲值金額及工具按金的保障

6.3.1. 持牌人應有有效的信託安排，以在持牌人一旦無力償債時，確保使用者對儲值金額及工具按金的法定權利及優先索償權。若持牌人能提供理據，有效的銀行擔保及/或保險保障可作為替代或補充安排。為免引起疑問，因儲值支付工具使用者選擇從其銀行帳戶或信用卡帳戶而非其儲值支付工具使用者帳戶直接扣帳而產生的在途資金會被視作從有關儲值支付工具使用者收到的儲值金額，並應受到同等程度的保障。

6.3.2. 若情況所需，要向使用者退回儲值金額及工具按金，信託安排應包含妥當的法律地位及授權，以確保退款程序暢順及具效率。

6.3.3. 持牌人應確保在任何時間都有充足資金向所有儲值支付工具使用者退回儲值金額及工具按金，以及有充足額外資金支付在有需要時向所有使用者分派儲值金額及工具按金的所需費用。

6.3.4. 持牌人應確保在儲值支付工具計劃的使用者分類帳內的所有使用者

帳戶都是以準確及及時的方式維持，且分類帳內的所有使用者帳戶的整體結餘在任何時間都準確反映儲值支付工具計劃的儲值金額及工具按金總額。

6.3.5. 有關儲值支付工具計劃的儲值金額及工具按金的資產(包括現金及銀行存款)應與持牌人本身的資金及從其他業務活動收到的資金分隔獨立處理。

6.3.6. 持牌人應有有效的內部管控措施及程序，以保障儲值金額及工具按金免受所有運作風險影響(包括盜竊、欺詐及挪用的風險)，而該等措施及程序應構成持牌人的整體穩健內部管控制度的重要部分。

6.4. 儲值金額及工具按金的管理

6.4.1. 儲值支付工具計劃的儲值金額及工具按金的管理應以流動性管理為主要目的，以確保經常有充足資金應付贖回。持牌人應就其持有的儲值金額及工具按金的相關資產，設有有效及與其儲值支付工具計劃的運作模式相符的流動性管理政策、指引及管控措施。

6.4.2. 持牌人不應採納以管理儲值金額得到的投資回報為重要收入來源的經營模式。若持牌人有意以現金或銀行存款以外的低風險金融資產的形式持有某比例的儲值金額及工具按金，須事先向金管局證明有關的儲值金額及工具按金會得到充分保障，免受所有相關風險(包括投資風險、市場風險、集中風險及流動性風險等)影響，以獲得金管局的書面同意。尋求金管局事先給予同意的持牌人應至少有周全的投資政策及指引及有效的管控措施，以保障儲值金額及工具按金免受所有相關風險影響。

6.4.3. 除非有有效的貨幣風險管理政策、指引及管控措施，否則除港元與美元持倉的錯配外，一般不會容許儲值金額或工具按金的計值貨幣與所持有的有關資產的計值貨幣之間的錯配。

6.5. 額外監管規定

6.5.1. 若因持牌人的情況而有需要(例如有關持牌人的管控環境有固有的不

足之處)，金管局可能對其施加有關儲值金額及工具按金的保障及管理的額外規定。

6.6. 向金管局匯報

6.6.1. 就儲值金額及工具按金的保障及管理而言，如有任何嚴重違反監管規定或內部政策、程序及管控措施的情況，以及在任何對帳中識別到的任何重大未解決的歧異，應立即通過既定的溝通渠道通知金管局。

7. 特定風險管理

7.1. 引言

7.1.1. 《支付條例》附表 3 第 2 部第 5 段規定持牌人須有適當的風險管理政策及程序，以管理運作其儲值支付工具計劃所產生的風險，而該等政策及程序須與該計劃的規模和複雜程度相符。本章列載為遵從法定規定而就特定風險管理所作的有關規定的高層次原則。

7.2. 科技風險管理

7.2.1. 持牌人應設立有效的科技風險管理框架，以確保：(i)資訊科技管控措施周全；(ii)電腦系統的質素及保安，包括可靠性、穩健性、穩定性及可用性；以及(iii)儲值支付工具運作的安全及效率。該框架應「適切有關目的」，即與持牌人的業務及運作性質、規模、複雜程度及類型所涉及的風險、採用的科技及整體風險管理制度相符。持牌人應在業務發展及風險管理之間適當分配其科技資源，以確保有充足資源應付後者所需。

7.2.2. 鑑於無法完全消除發生資訊科技操作事件(例如服務中斷)的風險，持牌人應建立一個有充足的管理層監察的事件管理框架，以確保有效的事件回應及管理能力，能妥善應對重大事件。有關框架包括：(i)及時向金管局匯報任何已確認的與資訊科技相關的欺詐個案或重大保安違規事項，包括網絡攻擊、服務長時間中斷，以及系統性事件令使用者蒙受金錢損失或面對不愉快的遭遇(例如資料外洩)，以及(ii)傳訊策略以應對事件所引起任何利益關係方的關注及修補事件可能對信譽造成的損害。

7.2.3. 持牌人應有周全措施，確保為不同目的而設立的數據庫維持適當分隔，以防範未經授權或意外的存取或檢索，以及實施穩健的存取管控，以確保數據庫的保密性及完整性。就使用者(包括商戶)的任何個人資料而言，持牌人在任何時間都應遵守《私隱條例》及私隱公署不時發出的任何相關實務守則、指引或最佳行事方式。

7.3. 支付保安管理

7.3.1. 持牌人應有穩健的支付保安管理框架，而該框架與其儲值支付工具計劃的相關支付保安風險的規模及性質相符，以有效監察、識別、評估、回應及緩減因儲值支付工具計劃的運作而產生的支付保安風險。

7.3.2. 持牌人應就資料所有權、分類、儲存、傳送、處理及保留有周全的政策及程序，以確保透過登記使用儲值支付工具服務及執行支付交易而從使用者收集所得的資料的保密性及完整性。

7.3.3. 持牌人應實施周全的保安措施，以保障提供予使用者運用其儲值支付工具的每個支付渠道(包括卡及使用者裝置)，免受所有重大弱點及攻擊影響。

7.3.4. 持牌人應實施周全的支付保安措施，以確保支付交易的真確性及可追蹤性，以及偵測欺詐交易。

7.3.5. 持牌人應核實儲值支付工具使用者的身分，才讓其管理其儲值支付工具帳戶及進行高風險交易，並應在有關活動後及時向使用者發出通知。

7.3.6. 持牌人應透過有效的通訊渠道，就安全使用儲值支付工具向使用者提供意見及協助。

7.3.7. 持牌人應監察網絡威脅的趨勢、實施周全的保障措施及定期進行保安測試，以防範目前及日後可能出現涉及其儲值支付工具的網絡保安風險。

7.3.8. 持牌人應提供與其儲值支付工具運作模式相符的具效率及可靠的儲值支付工具支付服務。

7.4. 持續業務運作管理

7.4.1. 持牌人應有周全的持續業務運作管理計劃，以確保一旦因不同情況引致重大干擾時可繼續或及時恢復其關鍵運作，或在極端情況下有序縮

減其關鍵運作的規模。

7.4.2. 持牌人的董事局及高級管理層對業務持續運作管理及業務持續運作計劃的效用負有最終責任。持牌人的董事局及高級管理層應確保業務持續運作管理計劃妥善落實，各級員工都認真對待有關計劃，並投放充足資源實施計劃。

7.5. 信譽風險管理

7.5.1. 持牌人應建立及實施與其業務運作的規模及複雜程度相符的有效的信譽風險管理程序。持牌人應在其業務程序中併入妥善的盡職審查，以：(i)嚴謹地評估其計劃及活動對其本身及整個行業的潛在信譽影響；(ii)主動採取行動避免或控制所識別的風險；以及(iii)若有關風險實現，迅速作出回應以緩減潛在影響。持牌人亦應投放適當資源進行監察工作，以識別會對其業務運作產生信譽影響的任何事宜。目標是保障持牌人的信譽免受潛在威脅影響，以及一旦發生信譽事件，盡量減輕有關事件的影響。

7.5.2. 在實施信譽風險管理程序時，持牌人應確保有關程序能偵測及迅速回應新的及形成中的對信譽的威脅、監察風險不斷變化的狀況、提供對潛在問題的預警提示以能作出補救，以及保證影響信譽的風險受控。持牌人如認為有任何事件可能對其信譽有重大影響，應迅速通知金管局。

7.6. 流動性風險管理

7.6.1. 持牌人應建立及實施與其業務運作的規模及複雜程度相符的有效的流動性風險管理程序。目標是確保持牌人有充足流動性應付其日常業務運作所產生的不同財務義務，以及在各種可能情況下提出的贖回要求。

8. 經營手法及操守

8.1. 引言

8.1.1. 《支付條例》附表 3 第 2 部第 10(2)(b)條規定儲值支付工具計劃必須以審慎及合乎水準的方式運作，且不會對儲值支付工具的使用者或潛在使用者的利益造成不利影響。本章列載為符合有關法定規定而適用於持牌人的經營手法及操守的高層次原則及規定。

8.2. 操守標準及經營手法

8.2.1. 持牌人應確保以負責任、誠實及專業的方式經營業務。持牌人應在所有使用者與其關係的所有階段中，都以公平、誠實及公正的態度對待所有使用者(包括商戶)。持牌人應以不會對使用者或潛在使用者的利益或香港任何支付系統的穩定性構成不利影響的方式行事。

8.2.2. 持牌人應對其僱員、服務提供者及代理人就其業務作出的行為或遺漏負責。持牌人的僱員及代理應接受適當的培訓及具備適當的資格。

8.2.3. 持牌人應確保其採納及(如有需要)制定能反映其操守標準的良好經營手法。

8.2.4. 持牌人不得根據儲值金額的多寡提供利息或類似利息的獎勵計劃。

8.3. 計劃及運作規則

8.3.1. 儲值支付工具計劃的運作規則對所有有關各方都應公平。持牌人應嚴格按照有關的運作規則運作其儲值支付工具計劃。

8.3.2. 儲值支付工具計劃的運作規則應規定不少於持牌人或其代理從使用者收到的資金的款額價值會記入使用者的帳戶，並可按照運作規則及時供使用者使用。

8.3.3. 在儲值支付工具計劃下每類使用者帳戶可儲存的款額應設有合理上限。該限額應有商業理據及管控措施支持，而不同類型的使用者帳戶可按照其各自的特點，設有不同的儲值限額。所有限額都應在運作規則內列明。若金管局認為持牌人提出的商業理據及管控措施未能令人滿意，可要求持牌人更改有關限額。

8.3.4. 持牌人應清楚列明及解釋其計劃、工具、服務及產品的主要特點、風險、條款及條件，以及適用收費、費用及佣金，並以有效的方法傳達及提供予有關使用者(包括商戶)。持牌人應制定額外披露事項，包括適當的警告，以提供與其計劃、工具、服務及產品的性質、複雜程度及風險相符的資料。尤其就該計劃與使用者訂立的有關合約應清楚及顯眼地列明應支付的費用及收費金額，以及須支付有關費用及收費的情況。

8.3.5. 持牌人應對其儲值支付工具計劃的穩健性負全責，因此應全數承擔在使用者並無錯失的情況下使用者帳戶所儲價值的損失。

8.3.6. 除匿名卡外，持牌人應有便利與及時的方法可讓使用者：(i)舉報失卡及/或使失卡失效；以及(ii)舉報儲值支付工具資料已外洩，並應向使用者有效傳達該等方法。持牌人若收到有關遺失、被盜去或可能被濫用卡/儲值支付工具的通知時，應迅速採取行動以防範該卡/儲值支付工具被進一步使用。若使用者可能需要承擔在匯報失卡/儲值支付工具資料外洩及/或使有關的卡/儲值支付工具失效前進行的未經授權交易的有關損失，持牌人應給予使用者清晰及顯眼的通知。

8.3.7. 若技術上可行，持牌人應及時向使用者發出交易通知，並在合理範圍內向使用者提供載有充足細節的交易紀錄及使用者帳戶的剩餘儲值。持牌人應提供服務予使用者讓其取得一段合理時間內的交易的細節紀錄。

8.3.8. 持牌人應有公平及有效的規則及機制，以處理使用者聲稱的未經授權交易及向使用者有效傳達該等規則及機制。

8.4. 投訴處理

8.4.1. 持牌人應有有效的投訴管理制度，以確保儲值支付工具使用者的投訴

得到全面及迅速理，以及以令人滿意的方式得到解決。

8.4.2. 持牌人的投訴管理制度應全面、具透明度、可供儲值支付工具使用者使用及易於啟動、公平公正、貫徹其提供補救的方法、具彈性及效率，以及能維持適當的保密性、備存充足紀錄、解決投訴、識別及糾正投訴所反映的問題，並向金管局作出適當回應。

8.5. 業務退出計劃

8.5.1. 為盡可能減低持牌人倒閉、中斷運作或退出有關業務對儲值支付工具使用者及香港的支付系統的潛在影響，持牌人須維持可行的計劃，在一旦其他方案不可行時，能有序退出其業務及運作。

8.5.2. 業務退出計劃應包括：(i)識別一系列發生機會不大但仍有可能發生的、可能令持牌人需要考慮退出的情況；(ii)制定風險指標，評估所識別的情況發生的可能性；(iii)列出一旦啟動退出計劃會採取的詳盡、具體及可行的步驟；(iv)評估有序實施退出計劃所需要的時間及費用；以及(v)列載清晰程序，以確保有充足時間及財政資源實施退出計劃。

8.5.3. 持牌人的業務退出計劃應構成儲值支付工具計劃的運作規則的一部分，同時如屬適當，有關安排應在儲值支付工具計劃的條款及條件內反映，並應通知儲值支付工具使用者。持牌人應確保其業務退出計劃在財政及行政資源方面作出充分安排，以應付儲值金額贖回及其他相關行政程序所需。

8.5.4. 持牌人須就制定其業務結束計劃及修改有關計劃與金管局討論。